

## **Evaluación de las competencias interpersonales del profesional contable de Guayaquil en el contexto de la transformación digital.**

**Evaluation of the interpersonal competencies of the accounting professional in Guayaquil in the context of digital transformation.**

**Avaliação das competências interpessoais do profissional de contabilidade em Guayaquil no contexto da transformação digital.**

Parraga-Zurita, Jennyfer Alexandra  
Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte "ISTVR"

[Ja.parragau@istvr.edu.ec](mailto:Ja.parragau@istvr.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0006-7298-3490>



Naranjo-Padilla, Manuel Ignacio  
Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte "ISTVR"

[mnaranjo@istvr.edu.ec](mailto:mnaranjo@istvr.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0003-4586-5219>



**DOI / URL:** <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v6/nE1/668>

### **Como citar:**

Parraga-Zurita, J. A., & Naranjo-Padilla, M. I. (2025). Evaluación de las competencias interpersonales del profesional contable de Guayaquil en el contexto de la transformación digital. *Código Científico Revista De Investigación*, 6(E1), 160–184.

<https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v6/nE1/668>.

**Recibido:** 05/01/2025

**Aceptado:** 29/01/2025

**Publicado:** 31/03/2025

## Resumen

El estudio aborda cómo la transformación digital está redefiniendo el perfil del profesional contable, priorizando competencias interpersonales y técnicas. Mediante un enfoque metodológico mixto, que incluyó revisión bibliográfica, análisis descriptivo y cuestionarios aplicados a una muestra representativa, se evaluaron habilidades como la comunicación efectiva, el liderazgo, la adaptabilidad y el uso de herramientas tecnológicas. Los resultados indican que, aunque el 52 % de los contadores usa herramientas digitales de forma constante, persiste una brecha en el desarrollo de habilidades blandas necesarias para liderar y adaptarse a cambios organizacionales. La comunicación efectiva (24 %) y el liderazgo (20 %) emergieron como competencias clave, mientras que la falta de actualización continua y resistencia al cambio fueron identificados como principales desafíos. El análisis destaca que las habilidades blandas no solo complementan las técnicas, sino que potencian la capacidad de los contadores para colaborar, innovar y tomar decisiones estratégicas en un entorno digital. Concluye que es esencial implementar programas de formación integral que combinen competencias técnicas e interpersonales, permitiendo a los profesionales mantenerse competitivos y ser agentes transformadores en sus organizaciones.

**Palabras clave:** competencias interpersonales; transformación digital; profesional contable; habilidades blandas; tecnología.

## Abstract

The study addresses how the digital transformation is redefining the profile of the accounting professional, prioritizing interpersonal and technical competencies. Through a mixed methodological approach, which included a literature review, descriptive analysis and questionnaires applied to a representative sample, skills such as effective communication, leadership, adaptability and the use of technological tools were evaluated. The results indicate that, although 52% of accountants use digital tools on a constant basis, there is still a gap in the development of soft skills needed to lead and adapt to organizational changes. Effective communication (24%) and leadership (20%) emerged as key competencies, while lack of continuous updating and resistance to change were identified as major challenges. The analysis highlights that soft skills not only complement technical skills, but also enhance accountants' ability to collaborate, innovate and make strategic decisions in a digital environment. It concludes that it is essential to implement comprehensive training programs that combine technical and interpersonal competencies, enabling professionals to remain competitive and be transformative agents in their organizations.

**Keywords:** interpersonal competencies; digital transformation; accounting professional; soft skills; technology.

## Resumo

O estudo aborda a forma como a transformação digital está a redefinir o perfil do profissional de contabilidade, dando prioridade às competências interpessoais e técnicas. Utilizando uma abordagem metodológica mista, que incluiu uma revisão da literatura, análise descritiva e questionários aplicados a uma amostra representativa, foram avaliadas competências como a comunicação efectiva, a liderança, a adaptabilidade e a utilização de ferramentas tecnológicas. Os resultados indicam que, embora 52% dos contabilistas utilizem ferramentas digitais de forma consistente, existe ainda uma lacuna no desenvolvimento de competências transversais necessárias para liderar e adaptar-se às mudanças organizacionais. A comunicação eficaz (24%) e a liderança (20%) surgiram como competências-chave, enquanto a falta de atualização contínua e a resistência à mudança foram identificadas como os principais desafios. A análise

salienta que as competências transversais não só complementam as competências técnicas, como também melhoram a capacidade dos contabilistas para colaborar, inovar e tomar decisões estratégicas num ambiente digital. Conclui-se que é essencial implementar programas de formação abrangentes que combinem competências técnicas e interpessoais, permitindo aos profissionais manterem-se competitivos e serem agentes transformadores nas suas organizações.

**Palavras-chave:** competências interpessoais; transformação digital; profissional de contabilidade; soft skills; tecnologia.

## Introducción

En la actualidad, el campo de la contabilidad atraviesa transformaciones significativas impulsadas por el avance de las tecnologías digitales, las cuales han optimizado métodos tradicionales y redefinido el papel del profesional contable. Donde antes predominaba exclusivamente el conocimiento técnico, ahora habilidades como la comunicación efectiva, el liderazgo, el trabajo en equipo, la adaptabilidad y la capacidad para implementar recursos tecnológicos son esenciales para enfrentar un entorno empresarial dinámico y digitalizado (Campos, 2020). Este cambio no solo responde a la automatización de tareas operativas, sino también a la creciente demanda de competencias estratégicas que permitan al contador desempeñarse como asesor clave en la interpretación y análisis de datos financieros, lo que contribuye al logro de objetivos organizacionales.

La automatización de procesos como la conciliación de cuentas y el registro de transacciones ha reducido errores y mejorado la eficiencia. Sin embargo, también ha generado la necesidad de que el profesional contable desarrolle habilidades interpersonales para liderar equipos, comunicarse eficazmente y tomar decisiones estratégicas en un contexto marcado por la transformación digital. Estas capacidades son cruciales para gestionar riesgos, planificar de manera fiscal y normativa, y promover la sostenibilidad y la responsabilidad social dentro de las organizaciones (Moreno, 2023).

El impacto de la transformación digital en la contabilidad incluye la adopción de herramientas como la computación en la nube, el análisis de información a partir de grandes

volúmenes de datos, y el uso estratégico de las redes sociales para fortalecer la comunicación y promoción empresarial. Además, se observa un cambio cultural que exige que los modelos de gestión de talento estén alineados con los nuevos valores organizativos. Esto ha hecho que las habilidades técnicas, aunque aún vitales, no sean suficientes por sí solas; se requiere una combinación con habilidades blandas para maximizar la productividad y eficiencia en entornos laborales digitalizados (Dimartino, 2022).

En el contexto de la ciudad de Guayaquil, se identifica una brecha significativa en el desarrollo de estas habilidades blandas. Muchos profesionales contables carecen de formación adecuada para enfrentar desafíos digitales, lo que dificulta su capacidad para liderar cambios organizacionales, implementar nuevas tecnologías, y colaborar con equipos interdisciplinarios. Esta carencia limita su potencial para agregar valor estratégico en un mercado laboral competitivo y en constante evolución tecnológica (Jiménez, 2024). A pesar de la creciente importancia de estas competencias, todavía prevalece una formación que prioriza las habilidades técnicas sobre las interpersonales, lo que plantea una desventaja en términos de competitividad y adaptabilidad.

La relevancia de estudiar este fenómeno radica en que, al combinar habilidades técnicas y blandas, los contadores pueden abordar de manera efectiva los retos impuestos por la transformación digital, mejorar su desempeño y contribuir de forma más integral al logro de los objetivos organizacionales. Este análisis permite identificar las competencias clave que los contadores deben desarrollar para garantizar su competitividad en el mercado laboral actual. Adicionalmente, el fortalecimiento de estas capacidades no solo beneficia a los profesionales, sino también a las empresas, al optimizar procesos internos, reforzar la transparencia contable y mejorar el control organizacional (Linares-Guerrero, 2024).

Al estudiar cómo las habilidades blandas potencian la capacidad de los contadores para adaptarse a la transformación digital, se busca no solo cerrar la brecha existente en su

formación, sino también proponer estrategias que impulsen su liderazgo y capacidad de innovación en entornos organizacionales complejos. Esto contribuirá a fortalecer la sostenibilidad empresarial, fomentar la cohesión de los equipos de trabajo y mejorar la toma de decisiones basada en datos analíticos y estratégicos. Así, el profesional contable no solo responde a las exigencias de la era digital, sino que se convierte en un agente transformador que agrega valor a las organizaciones (Paternina, 2020).

## Metodología

La metodología planteada se fundamenta en un enfoque sistemático y estructurado, diseñado para garantizar la validez y profundidad del análisis en torno a las habilidades blandas de los profesionales contables en el contexto de la transformación digital. El proceso integra diversas fases metodológicas que combinan estrategias exploratorias, descriptivas y técnicas específicas de recolección y análisis de datos.

En primer lugar, se llevará a cabo una revisión bibliográfica y análisis documental exhaustivo de fuentes científicas y técnicas especializadas. Este ejercicio permitirá contextualizar de manera precisa las transformaciones asociadas a la digitalización y su impacto en el desempeño laboral de los contadores. A través del análisis crítico de la literatura, se establecerán las bases conceptuales y teóricas necesarias para comprender el vínculo entre las habilidades blandas y las nuevas dinámicas laborales. Este proceso asegura un entendimiento integral de los cambios estructurales que afectan al entorno contable, alineando la investigación con estudios previos relevantes.

La fase exploratoria se enfocará en identificar las competencias interpersonales clave que requieren los profesionales contables para desempeñarse de manera eficaz en un entorno digitalizado. Este componente explorativo busca generar un mapa preliminar de las habilidades

blandas esenciales en el ámbito contable moderno, considerando aspectos como liderazgo, comunicación, adaptabilidad y resolución de problemas.

Posteriormente, se incorporará un enfoque descriptivo orientado a caracterizar el nivel de desarrollo de dichas habilidades entre los profesionales contables. Este enfoque permitirá detallar con precisión no solo las competencias identificadas, sino también su grado de presencia y relevancia en el ejercicio profesional actual. La descripción se basará en datos empíricos que evidencien las fortalezas y áreas de oportunidad de los contadores en relación con sus habilidades interpersonales y su capacidad para adaptarse a los retos de la transformación digital.

Para la recolección de datos, se emplearán cuestionarios estructurados compuestos por 42 preguntas distribuidas en torno a siete habilidades blandas clave: trabajo en equipo, liderazgo, negociación, empatía, comunicación, resolución de problemas y adaptabilidad al cambio tecnológico. Cada una de estas categorías será evaluada mediante ítems diseñados para captar información específica sobre el nivel de desarrollo, la frecuencia de uso y la percepción de los profesionales en relación con estas competencias. Los cuestionarios serán aplicados a una muestra representativa de profesionales contables, seleccionada mediante criterios de conveniencia y relevancia para garantizar resultados significativos y extrapolables.

En conjunto, este diseño metodológico permitirá no solo un análisis detallado y profundo de las habilidades blandas en el contexto de la contabilidad digital, sino también la generación de conocimiento práctico y aplicable que contribuya a la formación, adaptación y fortalecimiento profesional de los contadores frente a los retos actuales del mercado laboral.

## Resultados

### 1.1. Habilidades blandas clave para el profesional contable en la transformación digital

La transformación digital ha revolucionado la profesión contable, demandando un conjunto de habilidades que van más allá de las capacidades técnicas tradicionales. Las competencias blandas han emergido como herramientas esenciales para que los profesionales contables se adapten al entorno dinámico, tecnológico y globalizado. En este contexto, habilidades como la comunicación efectiva, el liderazgo, el trabajo en equipo, la adaptabilidad, el razonamiento crítico y la resolución de problemas se destacan como requisitos indispensables para enfrentar los desafíos de la modernización contable y potenciar el desempeño profesional en la era digital (Granda, 2020; Linares-Guerrero, 2024).

La comunicación efectiva es un elemento clave en el ejercicio profesional del contador. En la actualidad, los profesionales deben ser capaces de transmitir información financiera y técnica de forma comprensible a diversos públicos, desde colaboradores internos hasta clientes externos y otros actores estratégicos. Esta habilidad no solo facilita la interpretación de datos complejos, sino que también refuerza la confianza en las decisiones empresariales basadas en información financiera. En entornos donde la información fluye rápidamente, la capacidad de articular ideas de manera clara y precisa es crucial para la eficacia organizacional (Sánchez-Caguana et al., 2024).

El liderazgo, por su parte, permite a los contadores guiar equipos y gestionar procesos de cambio en un contexto donde las tecnologías disruptivas están transformando los modelos operativos tradicionales. Este liderazgo no se limita a una posición jerárquica, sino que también incluye la capacidad de influir y motivar a otros para adoptar prácticas innovadoras y alinearse con los objetivos estratégicos de la organización. En un mercado laboral marcado por la automatización y el análisis de datos, los líderes contables deben combinar habilidades técnicas

con un enfoque humano que fomente la cohesión y el compromiso del equipo (Huamán Hilario, 2024).

La adaptabilidad es otra competencia crucial en la transformación digital, ya que los contadores enfrentan cambios continuos en el uso de tecnologías como la inteligencia artificial, la automatización y la computación en la nube. Según Hurtado-Guevara (2024), la adaptabilidad permite a los profesionales contables mantenerse al día con las innovaciones, superar la resistencia al cambio y adquirir nuevas habilidades que los posicionan como actores clave en la toma de decisiones organizacionales. Este atributo, además, se relaciona con la capacidad de aprender de manera constante, lo que es indispensable para mantenerse competitivo en un mercado laboral exigente.

El trabajo en equipo y la colaboración interdisciplinaria se han vuelto esenciales en un entorno donde los contadores trabajan en conjunto con profesionales de otras áreas como la tecnología, las finanzas y el marketing. Esta colaboración no solo fomenta la creatividad y la innovación, sino que también mejora la eficiencia operativa al abordar los problemas desde múltiples perspectivas. En este sentido, las habilidades blandas permiten a los contadores integrarse eficazmente en equipos diversos, promoviendo relaciones laborales sólidas y productivas (Granda, 2020; Linares-Guerrero, 2024).

La resolución de problemas, junto con el razonamiento crítico, es fundamental para abordar los desafíos asociados con la implementación de nuevas tecnologías y la gestión de datos masivos. Hurtado-Guevara (2024) señala que estas habilidades permiten a los contadores identificar soluciones creativas y prácticas para problemas complejos, garantizando que las organizaciones puedan adaptarse a los cambios regulatorios, económicos y tecnológicos. En particular, el razonamiento crítico se convierte en una herramienta invaluable para evaluar riesgos, optimizar recursos y tomar decisiones informadas que impulsen la sostenibilidad empresarial.

La inteligencia emocional juega un papel destacado como una habilidad blanda que complementa las competencias mencionadas. Según Huamán Hilario (2024), la capacidad de gestionar emociones propias y comprender las de los demás mejora significativamente las interacciones laborales, contribuyendo a un ambiente organizacional positivo y colaborativo. En un entorno digitalizado donde las relaciones interpersonales siguen siendo un componente esencial, la inteligencia emocional es una competencia indispensable para garantizar el éxito profesional y organizacional.

Las habilidades blandas son elementos clave para que los profesionales contables se adapten a la transformación digital. Estas competencias, que incluyen comunicación, liderazgo, adaptabilidad, trabajo en equipo, resolución de problemas e inteligencia emocional, permiten a los contadores no solo enfrentarse a los desafíos tecnológicos, sino también agregar valor estratégico a sus organizaciones. La combinación de estas habilidades con conocimientos técnicos posiciona a los contadores como agentes transformadores en un entorno empresarial digitalizado y globalizado (Granda, 2020; Sánchez-Caguana et al., 2024; Hurtado-Guevara, 2024; Linares-Guerrero, 2024; Palomino Buitrago, 2022).

## **1.2. Desafíos en el desarrollo de competencias en el entorno digital**

El desarrollo de competencias en el entorno digital plantea retos significativos para los profesionales contables, quienes deben enfrentarse a un panorama laboral en constante evolución. La transformación digital no solo exige la adopción de nuevas tecnologías, sino también la integración de habilidades blandas que permitan optimizar procesos, liderar cambios organizacionales y colaborar de manera efectiva con equipos multidisciplinarios. Sin embargo, la adaptación a este nuevo contexto no está exenta de desafíos estructurales, educativos y culturales que dificultan la formación integral del contador (Vera, 2023).

Uno de los principales retos identificados es la resistencia al cambio, que afecta tanto a los profesionales contables como a las organizaciones en las que trabajan. Campos (2020)

señala que esta resistencia está profundamente enraizada en prácticas tradicionales y en la falta de familiaridad con las tecnologías emergentes, lo que genera incertidumbre y desconfianza hacia la transformación digital. Esto se agrava cuando no existen políticas claras de capacitación que incluyan el fortalecimiento de habilidades blandas como el liderazgo y la comunicación efectiva, competencias que son esenciales para facilitar la transición tecnológica en las empresas (Mera-Alvia & Cevallos-Hoppe, 2021).

Dimartino (2022) advierte que los programas de formación profesional no han evolucionado al ritmo que demanda la Cuarta Revolución Industrial, lo que deja a los nuevos contadores con competencias técnicas básicas, pero sin habilidades blandas desarrolladas. Este desajuste genera una brecha entre las expectativas del mercado laboral y las capacidades reales de los egresados, limitando su competitividad en un entorno laboral que prioriza la innovación, la adaptabilidad y la toma de decisiones estratégicas.

Por otro lado, la automatización de tareas contables plantea un desafío doble. Por un lado, libera a los contadores de labores rutinarias, como las conciliaciones y el registro de transacciones; por otro, exige un perfil más analítico y estratégico para interpretar datos y liderar procesos de transformación organizacional. Cruz-López y López-Camacho (2024) destaca que muchos profesionales contables carecen de la preparación necesaria para asumir estos nuevos roles, lo que puede generar tensiones en el entorno laboral y dificultar la implementación efectiva de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial y el análisis de big data.

Un ámbito donde estos retos se manifiestan con mayor intensidad es en las micro y pequeñas empresas (MYPEs). Según Reymundo-Soto et al. (2023), estas organizaciones enfrentan limitaciones financieras y de conocimiento para adoptar herramientas tecnológicas, lo que pone en evidencia la necesidad de que los contadores actúen como mediadores entre la tecnología y la gestión empresarial. Esto no solo requiere habilidades técnicas, sino también

habilidades blandas como la comunicación persuasiva, que permita a los profesionales contables transmitir el valor de la digitalización y fomentar la confianza en su implementación.

Otro desafío relevante es la gestión del tiempo y el estrés laboral en un entorno digitalizado que demanda respuestas rápidas y flexibilidad para adaptarse a cambios continuos. Jiménez (2024) argumenta que la transformación digital ha acelerado los procesos organizacionales, incrementando las expectativas sobre los profesionales contables. Sin habilidades como la planificación efectiva, el manejo de prioridades y la adaptabilidad emocional, los contadores pueden enfrentar altos niveles de estrés, lo que afecta tanto su productividad como la calidad de su trabajo.

La falta de acceso a programas de formación continua y recursos específicos para desarrollar habilidades blandas agrava estas dificultades. A pesar de que existen iniciativas aisladas para promover el aprendizaje tecnológico, estas suelen centrarse en aspectos técnicos, dejando de lado competencias interpersonales como el liderazgo y la resolución de conflictos. Según Ribas et al. (2021), esta desconexión limita la capacidad de los contadores para liderar procesos de cambio y fomentar una cultura organizacional alineada con los valores de la transformación digital.

En este contexto, también se destaca la importancia de fomentar la inteligencia emocional como una herramienta clave para enfrentar los retos del entorno digital. Campos (2020) enfatiza que la capacidad de gestionar las emociones propias y comprender las de los demás facilita la construcción de relaciones laborales sólidas, lo que resulta esencial para mantener la cohesión del equipo en momentos de transición tecnológica. Esta habilidad, combinada con el pensamiento crítico y la capacidad para resolver problemas, permite a los contadores abordar situaciones complejas con un enfoque más estratégico y colaborativo.

Los desafíos en el desarrollo de competencias en el entorno digital son diversos y abarcan aspectos estructurales, como la falta de actualización en los sistemas educativos, y

barreras individuales, como la resistencia al cambio y la gestión del estrés laboral. Superar estos retos requiere un enfoque integral que combine la formación técnica con el fortalecimiento de habilidades blandas, permitiendo a los profesionales contables no solo adaptarse a la transformación digital, sino también liderarla. Abordar estos desafíos es crucial para garantizar la competitividad y la sostenibilidad de los contadores en un mercado laboral dinámico y globalizado (Campos, 2020; Dimartino, 2022; Hurtado-Guevara, 2024; Reymundo-Soto et al., 2023; Jiménez, 2024).

### **1.3. Impacto de las habilidades blandas en la toma de decisiones y resolución de problemas contables**

En el contexto de la transformación digital, las habilidades blandas han emergido como un componente esencial para el desempeño efectivo del profesional contable, particularmente en áreas críticas como la toma de decisiones y la resolución de problemas. Estas habilidades no solo complementan las competencias técnicas, sino que también permiten enfrentar los retos del entorno digital con mayor eficiencia, favoreciendo la sostenibilidad y competitividad organizacional (Salas Sarmiento & Rodrigo Saavedra, 2021).

La toma de decisiones en contabilidad ha evolucionado para ir más allá de la mera interpretación técnica de datos financieros. En un entorno caracterizado por la globalización y la automatización, los contadores necesitan habilidades interpersonales y estratégicas para evaluar riesgos, identificar oportunidades y garantizar que las decisiones financieras estén alineadas con los objetivos corporativos. Linares-Guerrero (2024) destaca que habilidades como la comunicación, el pensamiento crítico y la capacidad de colaboración son fundamentales para mejorar la calidad de las decisiones y para lograr que estas sean comprensibles para audiencias diversas, incluidas aquellas con conocimiento técnico limitado.

La transformación digital, al proporcionar acceso en tiempo real a grandes volúmenes de datos, ha incrementado las expectativas sobre el profesional contable en cuanto a su

capacidad para procesar información compleja y derivar conclusiones estratégicas. Sin embargo, Moreno (2023) señala que el impacto de estas herramientas depende significativamente de la habilidad del contador para interpretar datos de manera eficaz y transmitir los resultados de forma clara y persuasiva. Este proceso requiere no solo habilidades analíticas avanzadas, sino también un dominio de la comunicación efectiva para involucrar a los diferentes actores organizacionales en el proceso de toma de decisiones.

En cuanto a la resolución de problemas, esta competencia ha adquirido una dimensión estratégica en el entorno contable actual. La digitalización ha reducido el tiempo necesario para identificar y abordar problemas, pero también ha introducido nuevos desafíos, como la necesidad de integrar tecnologías emergentes en procesos preexistentes. Jiménez (2024) resalta que habilidades como la empatía y el trabajo en equipo son esenciales para resolver problemas de manera efectiva, ya que permiten al profesional contable colaborar con equipos interdisciplinarios, encontrar soluciones innovadoras y gestionar los conflictos que pueden surgir durante la implementación de cambios organizacionales.

Un aspecto destacado en la resolución de problemas es la capacidad de anticipación, facilitada por el acceso a datos en tiempo real y herramientas analíticas avanzadas. Linares-Guerrero (2024) enfatiza que esta capacidad preventiva permite a los contadores identificar y mitigar riesgos antes de que se materialicen, lo que fortalece la posición estratégica de las organizaciones. Sin embargo, este enfoque proactivo requiere un alto grado de adaptabilidad, ya que las tecnologías, las normativas y las dinámicas del mercado cambian constantemente.

La inteligencia emocional, como componente clave de las habilidades blandas, también juega un papel crucial en la toma de decisiones y la resolución de problemas. Según Álvarez, López Gómez y Guillén (2023), la capacidad de gestionar las emociones propias y comprender las de los demás mejora significativamente la dinámica de trabajo en situaciones de alta presión. Esto es particularmente relevante en la toma de decisiones críticas, donde el estrés y

la incertidumbre pueden afectar el juicio. La inteligencia emocional ayuda a mantener relaciones laborales saludables, fomenta la colaboración y asegura que los problemas sean abordados de manera constructiva, incluso en contextos de tensión.

En el contexto de la transformación organizacional, las habilidades blandas permiten al contador no solo reaccionar ante los problemas, sino también liderar procesos de cambio de manera efectiva. Moreno (2023) señala que la transformación digital ha desplazado el rol del contador de un enfoque operativo a uno estratégico, exigiendo competencias de liderazgo que incluyan la capacidad de persuadir, motivar e inspirar a los equipos para implementar soluciones tecnológicas innovadoras. Estas habilidades también son esenciales para fomentar una cultura de aprendizaje continuo dentro de la organización, adaptándose a las demandas cambiantes del mercado.

Además, la adaptabilidad y el pensamiento crítico son cruciales para garantizar que las decisiones y soluciones contables no solo sean técnicamente correctas, sino también estratégicamente viables. Linares-Guerrero (2024) subraya que los profesionales contables necesitan ser flexibles para ajustar sus estrategias en respuesta a cambios en el entorno normativo, económico o tecnológico. Esta capacidad de adaptación, combinada con una evaluación crítica de las opciones disponibles, asegura que las soluciones sean sostenibles y alineadas con los objetivos a largo plazo de la organización.

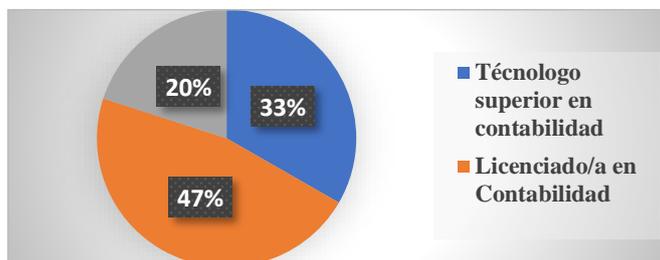
#### **1.4. Impacto de las habilidades blandas en el desempeño del profesional contable en el contexto de transformación digital**

La transformación digital exige que los profesionales de la contabilidad desarrollen un equilibrio estratégico entre habilidades blandas, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la gestión del cambio, y habilidades duras, como el manejo de herramientas digitales, la automatización de procesos y el análisis de datos. Este enfoque combinado es clave para adaptarse a un entorno laboral dinámico y tecnológico, destacando la importancia de programas

de formación integral que preparen a los contadores para los retos de un sector en constante evolución.

**Figura 1**

*Nivel de formación*

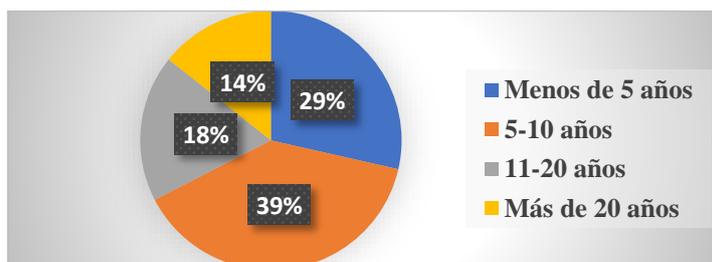


*Nota:* Autores (2024).

La Figura 1 proporciona información relevante sobre el nivel de formación académica de los participantes en el estudio. Los datos reflejan que el 47 % de los encuestados posee una licenciatura en contabilidad, lo que constituye el grupo mayoritario y evidencia un alto grado de especialización en el campo contable. Por su parte, el 33 % de los participantes cuenta con un título de tecnólogo superior en contabilidad, lo que indica una sólida formación técnica orientada hacia competencias prácticas y específicas del área. Finalmente, el 20 % de los encuestados ha alcanzado un nivel de maestría en contabilidad o disciplinas afines, destacando su compromiso con la profundización de conocimientos avanzados y la adquisición de habilidades estratégicas.

**Figura 2**

*Años de experiencia en el campo contable.*



*Nota:* Autores (2024).

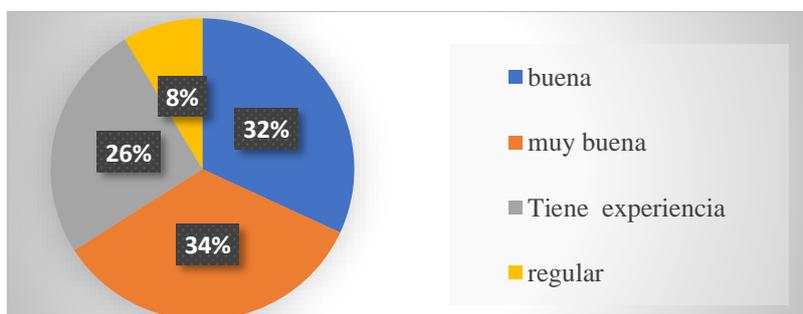
La Figura 2 analiza los años de experiencia de los profesionales encuestados en el ámbito contable, destacando que el 39 % cuenta con entre 5 y 10 años, lo que representa el

grupo predominante y evidencia una trayectoria profesional sólida y en crecimiento. Un 29 % tiene menos de 5 años de experiencia, reflejando una significativa incorporación de jóvenes al sector. Por su parte, el 18 % posee entre 11 y 20 años de experiencia, mientras que el 14 % supera los 20 años, mostrando la presencia de expertos con un extenso recorrido profesional.

En conjunto, estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados se encuentra en etapas clave de consolidación profesional, combinando experiencia práctica con oportunidades para seguir desarrollándose y adaptarse a los retos tecnológicos que plantea la transformación digital en el ámbito contable.

### Figura 3

*Habilidad para comunicarse de manera efectiva con su equipo de trabajo*



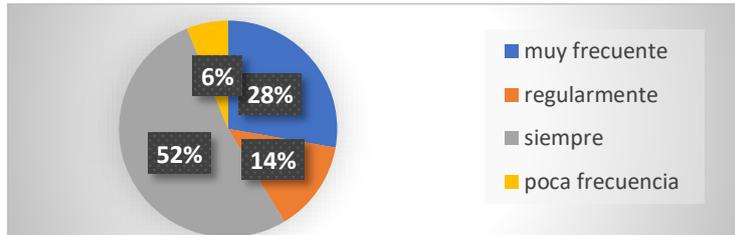
*Nota:* Autores (2024).

La Figura 3 destaca que un 34 % de los encuestados obtuvo una calificación de "muy buena" en su habilidad para comunicarse de manera efectiva en un entorno digital, seguido por un 32 % con una valoración de "buena". Un 26 % de los participantes fue calificado como "con experiencia", mientras que solo el 8 % recibió la categoría más baja, "regular".

Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva respecto a las competencias comunicativas de los encuestados en el trabajo en equipo dentro de un entorno digital. La predominancia de calificaciones altas sugiere que, en general, los profesionales cuentan con un nivel significativo de efectividad en la interacción digital, una habilidad clave para enfrentar los retos de la transformación tecnológica en el ámbito laboral.

**Figura 4**

*Frecuencia que utiliza herramientas digitales para comunicarse con su equipo o clientes*



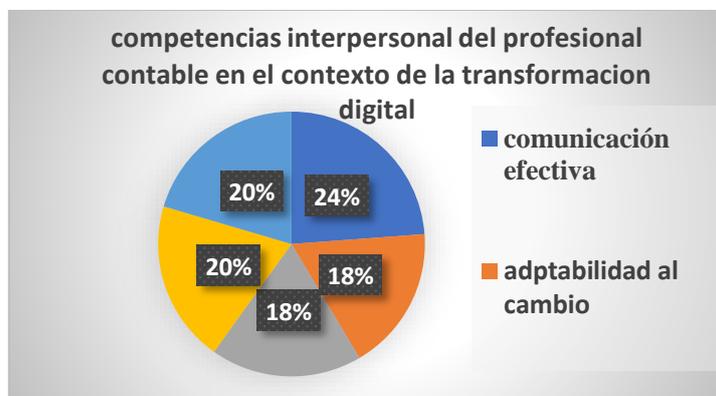
*Nota:* Autores (2024).

La Figura 4 revela que un 52 % de los encuestados utiliza herramientas digitales de forma constante ("siempre") para comunicarse con su equipo de trabajo. Le sigue un 28 % que las emplea "muy frecuentemente", mientras que un 14 % lo hace "regularmente" y un 6 % reporta un uso "poco frecuente".

Estos datos reflejan una adopción significativa de herramientas digitales en los entornos laborales, con una mayoría que recurre a ellas de manera habitual. Este comportamiento pone de manifiesto el papel central que desempeña la tecnología en la comunicación profesional, consolidándose como un recurso clave en el contexto de la transformación digital y la colaboración a distancia.

**Figura 5**

*Competencias interpersonales del profesional contable para afrontar los desafíos*



*Nota:* Autores (2024).

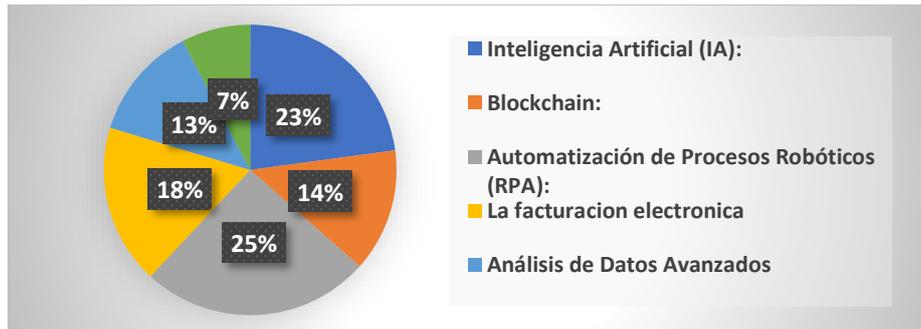
La Figura 5 destaca las competencias interpersonales clave para afrontar los retos de la transformación digital. La "comunicación efectiva" lidera con un 24 %, seguida del "trabajo en

equipo" y el "liderazgo y resolución de problemas", ambos con un 20 %, mientras que la "empatía" y la "adaptabilidad al cambio" obtienen un 18 % cada una.

La comunicación efectiva facilita la traducción de información técnica a otros departamentos o clientes, mientras que el trabajo en equipo optimiza la distribución de tareas, mejorando la calidad del desempeño. Por su parte, el liderazgo y la capacidad de resolución de problemas son esenciales para guiar equipos y superar desafíos en el ámbito laboral. La adaptabilidad al cambio resulta crucial para gestionar la resistencia asociada a las nuevas tecnologías, y la empatía fortalece las relaciones interpersonales, promoviendo confianza y un mejor servicio al cliente. Estos hallazgos reflejan la importancia de las competencias interpersonales en la consolidación de un perfil profesional competitivo en un entorno digital en constante transformación.

### Figura 6

*Principales tendencias tecnológicas que están impulsando la transformación digital*

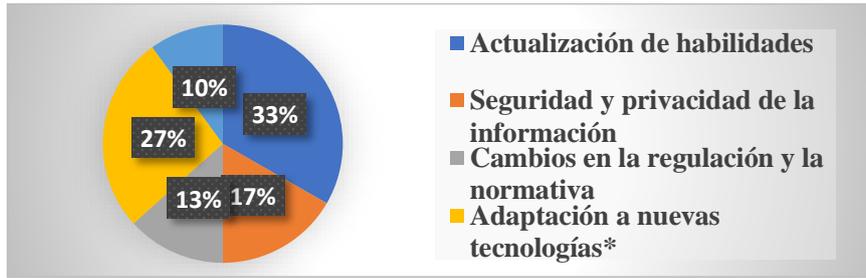


*Nota:* Autores (2024).

La Figura 6 destaca las principales tendencias tecnológicas que impulsan la transformación digital en el ámbito contable. Según los encuestados, la "automatización de procesos robóticos" lidera con un 25 %, seguida por la "inteligencia artificial (IA)" con un 23 %, la "facturación electrónica" con un 18 %, "Blockchain" con un 14 %, el "análisis de datos avanzados" con un 13 %, y, finalmente, el "Internet de las cosas (IoT)" con un 7 %.

**Figura 7**

*Principales desafíos que enfrentan los contadores como resultado de la transformación digital*

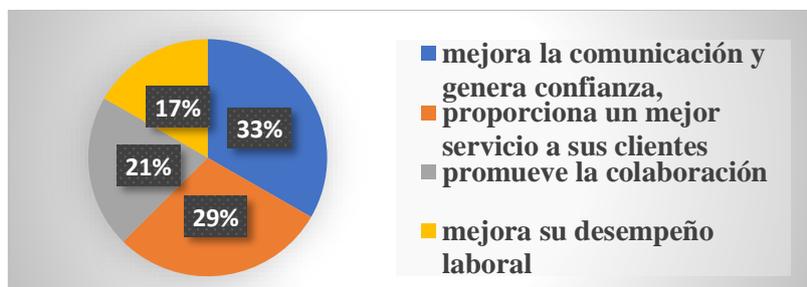


*Nota:* Autores (2024).

La figura 7 identifica que los principales desafíos que enfrentan los contadores: (33%) actualización de habilidades, (27%) Adaptación al cambio constante, (17%) seguridad y privacidad de la información, (13%) cambios en la regulación y la normativa, (10%) gestión de la información. La actualización de habilidades es el desafío mas relevante lo que subraya la importancia de la formación continua para los profesionales de la contabilidad, la seguridad de la información es una prioridad para los contadores ya que la gestión de datos sensibles es una parte fundamental de su trabajo, los cambios constantes en las regulaciones y el surgimiento de nuevas tecnologías obligan a los contadores a estar en constante aprendizaje y adaptación

**Figura 8**

*Como la empatía influye en las relaciones laborales en el ámbito digital*



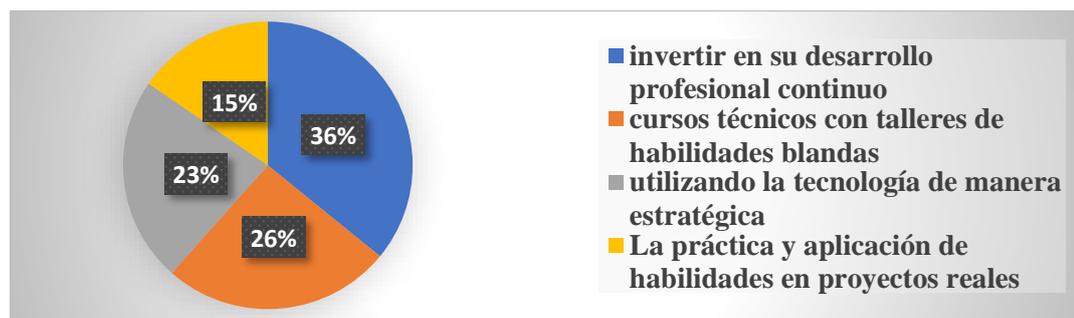
*Nota:* Autores (2024).

La figura 8 resalta atravez de los encuestados sobre cómo influye la empatía en las relaciones laborales: (33%) mejora la comunicación y genera confianza, (29%) proporciona un mejor servicio a sus clientes, (21%) promueve la colaboración, (17%) mejora su desempeño

laboral. La empatía en el ámbito digital tiene un impacto significativo en varios aspectos claves de las relaciones laborales especialmente en la comunicación y la confianza. sin embargo, todos los factores están interrelacionados, ya que una comunicación efectiva puede mejorar la colaboración y el desempeño

### Figura 9

*Como pueden los contadores equilibrar las competencias técnicas e interpersonales en la era digital*



*Nota:* Autores (2024).

La Figura 9 destaca cómo los contadores pueden equilibrar competencias técnicas e interpersonales en la era digital. El 36 % de los encuestados prioriza la inversión en su desarrollo profesional continuo, mientras que el 26 % señala la importancia de realizar cursos técnicos complementados con talleres de habilidades blandas. Un 23 % resalta el uso estratégico de la tecnología, y el 15 % enfatiza la práctica y aplicación de estas competencias en proyectos reales.

### Discusión

Los resultados del estudio confirman que la transformación digital está redefiniendo el perfil del profesional contable, requiriendo un equilibrio entre habilidades técnicas y competencias interpersonales para responder eficazmente a las demandas de un entorno empresarial altamente dinámico. Este hallazgo coincide con estudios previos que destacan la

creciente importancia de habilidades blandas como la comunicación efectiva, el liderazgo y la adaptabilidad, junto con la capacidad técnica para manejar herramientas digitales avanzadas (Granda, 2020; Linares-Guerrero, 2024).

La priorización de la comunicación efectiva, identificada como la competencia más valorada por los encuestados, subraya su papel central en la interacción con clientes y equipos multidisciplinarios. Esta habilidad no solo permite traducir información técnica en términos accesibles, sino que también mejora la confianza en las decisiones financieras, un aspecto resaltado por Sánchez-Caguana et al. (2024). Asimismo, el liderazgo, calificado como esencial, refleja la necesidad de gestionar equipos y procesos de cambio organizacional, especialmente en contextos marcados por tecnologías disruptivas, como la automatización y la inteligencia artificial (Huamán Hilario, 2024).

El uso estratégico de tecnologías digitales, destacado por el 52 % de los encuestados como una práctica constante, evidencia el avance hacia la digitalización en las dinámicas laborales. Esto resalta la necesidad de formación continua para garantizar que los profesionales cuenten con las habilidades necesarias para integrar estas tecnologías en su práctica diaria. Estudios como los de Moreno (2023) y Dimartino (2022) corroboran la relevancia de capacitar a los contadores no solo en el manejo de herramientas tecnológicas, sino también en habilidades para liderar su implementación en entornos organizacionales.

Por otro lado, la adaptabilidad al cambio, seleccionada por un 18 % como una de las competencias clave, pone en evidencia el impacto de los constantes avances tecnológicos en la profesión contable. Este hallazgo coincide con la afirmación de Hurtado-Guevara (2024) de que la capacidad de los contadores para aprender y ajustarse a nuevas tecnologías es esencial para mantener su competitividad en el mercado laboral.

## Conclusión

El presente estudio pone de manifiesto la importancia de las competencias interpersonales en el ejercicio del profesional contable en un entorno digitalizado. Los resultados evidencian que, aunque las habilidades técnicas siguen siendo fundamentales, estas ya no son suficientes para garantizar un desempeño competitivo en el mercado laboral actual. La transformación digital no solo ha introducido herramientas tecnológicas que optimizan procesos, sino que también ha planteado nuevos retos en la gestión de equipos, la interacción con clientes y la toma de decisiones estratégicas. Este panorama exige que los contadores desarrollen habilidades blandas que les permitan adaptarse, colaborar y liderar en escenarios empresariales en constante evolución.

Entre las competencias interpersonales destacadas, la comunicación efectiva ocupa un lugar central, pues facilita la transferencia clara y precisa de información técnica a públicos diversos. En el mismo sentido, el trabajo en equipo y el liderazgo son esenciales para promover la cohesión de los grupos de trabajo y para implementar innovaciones tecnológicas con éxito. La adaptabilidad y la empatía complementan este conjunto de habilidades, ya que resultan indispensables para enfrentar los cambios tecnológicos y para fortalecer las relaciones interpersonales en el entorno profesional. Estas competencias, en conjunto, dotan al contador de herramientas para abordar problemas complejos, gestionar conflictos y garantizar un mejor desempeño en sus actividades.

El análisis de las tendencias tecnológicas también revela un cambio en el perfil profesional del contador, que ahora debe dominar herramientas como la automatización de procesos, la inteligencia artificial y el análisis de datos avanzados. Si bien estas tecnologías tienen el potencial de transformar positivamente la práctica contable, su implementación efectiva depende en gran medida de la capacidad del profesional para integrarlas estratégicamente en las operaciones de la organización. Esto subraya la necesidad de un

equilibrio entre habilidades técnicas y blandas, ya que el éxito no radica únicamente en el uso de la tecnología, sino también en la capacidad para gestionarla de manera efectiva en el contexto organizacional.

Asimismo, el estudio resalta los desafíos que enfrentan los contadores en el contexto de la transformación digital, siendo los principales la necesidad de actualizar constantemente sus habilidades y de adaptarse al cambio continuo. Estos retos reflejan la urgencia de implementar programas de formación profesional que combinen la enseñanza de competencias técnicas con el desarrollo de habilidades interpersonales. La formación continua se posiciona como una herramienta clave para garantizar que los profesionales estén preparados para enfrentar las demandas del entorno laboral y para aprovechar al máximo las oportunidades que brinda la digitalización.

Por otro lado, la investigación confirma que las competencias interpersonales no solo tienen un impacto significativo en el desempeño individual, sino también en el funcionamiento de las organizaciones. La capacidad para trabajar de manera colaborativa, comunicar eficazmente y liderar iniciativas de cambio contribuye al éxito colectivo, potenciando la innovación, la productividad y la sostenibilidad en los equipos de trabajo. En este sentido, el profesional contable se consolida como un agente transformador que aporta valor estratégico a las empresas, integrando conocimientos técnicos con habilidades humanas para alcanzar objetivos organizacionales.

## Referencias bibliográficas

- Álvarez, A. D. G., Gómez, J. D. C. L., & Guillén, D. R. (2023). Las competencias laborales del contador público en relación a las pymes. *UTAP*, 2(1). <https://revistap.ejeutap.edu.co/index.php/utap/article/view/48>
- Campos, M. P. (2020). Habilidades Blandas del Profesional Contable en la Transformación Digital. <https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/bbb893c4-e67f-4bfe-921b-a45ed13ad6e6/content>

- Cruz-López, A., & López-Camacho, A. (2024). Competencias profesionales de los estudiantes de contaduría pública del TESSFP frente a la inteligencia artificial. *Pädi Boletín Científico de Ciencias Básicas e Ingenierías del ICBI*, 12(Especial), 86-92. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icbi/article/view/12169>
- Dimartino, C. A. (2022). Habilidades Requeridas ante la 4RI en la Educación y Ejercicio de la Profesión Contable. <https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/68/25468/16a8590ee2547ac62f2e08b6c3c99f34.pdf>
- Granda, M. E. (2020). *Habilidades blandas en la contabilidad: un análisis de las competencias del futuro*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6132/1/T2636-MAE-Granda-Habilidades.pdf>
- Huamán Hilario, D. (2024). Seis habilidades blandas en contabilidad y finanzas. *LinkedIn*. <https://es.linkedin.com/pulse/seis-habilidades-blandas-en-contabilidad-y-finanzas-huam%C3%A1n-hilario-1f>
- Hurtado-Guevara, R. F. (2024). Impacto de la Automatización Contable en la Eficiencia Operativa de las PYMEs. *Revista Científica Zambos*, 3(1), 19-35. <https://doi.org/10.69484/rcz/v3/n1/10>
- Hurtado-Guevara, R. F. (2024). Impacto de la Automatización en la Auditoría: Ventajas y Desafíos. *Revista Científica Zambos*, 3(3), 30-43. <https://doi.org/10.69484/rcz/v3/n3/56>
- Jiménez, S. S. (2024). Habilidades blandas fundamentales para el ejercicio del profesional contable. [https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29702/1/SaraSonia\\_JimenezJimenez.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29702/1/SaraSonia_JimenezJimenez.pdf)
- Jiménez, S. S. (2024). IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES PARA EL EJERCICIO DEL PROFESIONAL CONTABLE. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/11024>
- Linares-Guerrero, M. P.-N.-I. (2024). La transformación digital y los desafíos del contador: un análisis de los desafíos actuales para los profesionales de contabilidad. [https://lacei.org/LACCEI2024-CostaRica/papers/Contribution\\_382\\_final\\_a.pdf](https://lacei.org/LACCEI2024-CostaRica/papers/Contribution_382_final_a.pdf)
- Mera-Alvia, L. S., & Cevallos-Hoppe, J. C. (2021). Evolución de las competencias profesionales. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria de Ciencias Contables, Auditoría y Tributación: CORPORATUM 360-ISSN: 2737-6443*, 4(8), 2-9. <https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/corporatum-360/article/view/428>
- Moreno, E. (2023). Transformación Digital y su impacto en el mundo contable. <https://blog.uwigo.com/transformacion-digital-y-su-impacto-en-el-mundo-contable>
- Palomino Buitrago, L. *Transformación de la Práctica de Enseñanza a Partir de la Aplicación de la Metodología Lesson Study para el Desarrollo de Competencias Laborales del Área Contable en aprendices SENA* (Master's thesis, Universidad de La Sabana). <http://hdl.handle.net/10818/50055>
- Reymundo-Soto, E., Fernández-Condori, X. P., Echevarria-Quispe, E. V., Quispe-Cusi, Y., Gutiérrez-Quispe, E. Z., Palacios-Aguilar, L. J., & Ramírez-Laurente, A. J. (2023). Obligaciones Tributarias y su Influencia en la Recaudación Fiscal de las Micro y Pequeñas Empresas. Editorial Grupo AEA. <https://doi.org/10.55813/egaea.1.2022.35>
- Ribas, F., Sanchez Abrego, D., Metilli, G., & Provasi, M. (2021). Transformación digital y profesión contable: reflexiones desde el ejercicio profesional y la formación de contadores públicos. In *XVII Simposio Regional de Investigación Contable (Modalidad virtual, 2 de diciembre de 2021)*. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/132395>

- Salas Sarmiento, J. L., & Rodrigo Saavedra, N. (2021). Competencias profesionales del contador público. <https://repositorio.uptc.edu.co/server/api/core/bitstreams/a1d00a97-2e2b-49f0-89b6-f01330dc4e2f/content>
- Sánchez-Caguana, D. F., Philco-Reinozo, M. A., Salinas-Aroba, J. M., & Pico-Lescano, J. C. (2024). Impacto de la Inteligencia Artificial en la Precisión y Eficiencia de los Sistemas Contables Modernos. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(3), 1–12. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n3/117>
- Vera, G. R. (2023). COMPETENCIAS PARA UNA DIDÁCTICA DEL DOCENTE UNIVERSITARIO EN EL ÁREA DE LAS CIENCIAS CONTABLES. *TESIS DOCTORALES*. <http://espacio.digital.upel.edu.ve/index.php/TD/article/view/726>